



1º SEMESTRE

2024



BANCO DA AMAZÔNIA

RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA



Sumário

Apresentação	1
Banco da Amazônia	2
Ouvidoria do BASA	4
Ouvidoria em números	5
Volumetria geral por canal de acesso	5
Volumetria geral por natureza	5
Análise das Reclamações	6
Indicador de Qualidade da Ouvidoria	7
Ranking Banco Central	7
Proconsumidor e Consumidor.gov	7
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) x Ouvidoria	8
Melhoria contínua	8
Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)	9
Canal de Denúncias	10

Apresentação

Apresentamos o Relatório de Atividades da Ouvidoria do Banco da Amazônia, do primeiro semestre de 2024. Para a elaboração deste relatório foram observadas as orientações constantes na Resolução nº 4.860/2020 do Conselho Monetário Nacional (CMN), no Normativo SARB 22/2019 da Autorregulação Bancária – FEBRABAN e outras regulamentações vigentes.

Este relatório faz uma abordagem sobre a visão geral das manifestações dos clientes e usuários dos produtos e serviços do Banco da Amazônia, registradas nos canais internos e externos, tratados pela Ouvidoria. Também traz informações gerais sobre os atendimentos realizados pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) e pelo Canal de Denúncias Interno do Banco da Amazônia.

O objetivo de fornecer informações e dados relevantes para apoiar a alta administração na identificação de oportunidades de melhoria e na tomada de decisões estratégicas.

Banco da Amazônia

O Banco da Amazônia S.A., **instituição financeira pública federal**, constituída sob a forma de sociedade anônima aberta e de economia mista, é regido por seu Estatuto Social e, especialmente, pela lei nº 5.122, de 28 de setembro de 1966, que reorganizou a estrutura do Banco, além de demais legislações aplicáveis.

O Banco da Amazônia mantém um papel relevante para o **desenvolvimento sustentável da Região Amazônica**, atuando como principal agente do Governo Federal na execução das políticas públicas, planos e programas governamentais, beneficiando localidades de difícil acesso e carentes de infraestrutura econômica e social.

Seu principal instrumento financeiro é o Fundo Constitucional de Financiamento do Norte (**FNO**), cujos recursos são destinados ao financiamento de todos os segmentos econômicos localizados nos 450 municípios da Região Norte.

O Banco da Amazônia possui **121 Agências** (106 Agências tradicionais e 15 Basa negócios), distribuídas nos nove Estados da Amazônia Legal, além de 1 ponto de atendimento em São Paulo e 1 unidade administrativa no Distrito Federal.



Missão

Desenvolver uma Amazônia Sustentável com crédito e soluções eficazes.



Visão

Ser o principal Banco de desenvolvimento da Amazônia, inovador, com colaboradores engajados e resultados sólidos.



Valores

Transparência, Meritocracia, Ética, Valorização do cliente, Responsabilidade. Inovação, Diversidade, Sustentabilidade



Objetivos Estratégicos

- 1 Obter resultados sólidos;
- 2 Promover sustentabilidade na Amazônia;
- 3 Ser uma Banco de desenvolvimento Inovador;
- 4 Ser referência em Micronegócios* na Amazônia.

*Operações do PRONAF, Microcrédito Produtivo orientado (MPO), MPes e MEIs.

Ouvidoria BASA

Implantada no ano de 2007 em atendimento a Resolução CMN 3.477/2007, com a atribuição de assegurar a estrita observância das normas legais e regulamentares relativas aos direitos do consumidor e de atuar como canal de comunicação entre a instituição e os clientes e usuários de seus produtos e serviços, inclusive na mediação de conflitos. Atualmente as regras de funcionamento da **Ouvidoria** estão regidas pela Resolução CMN 4.860/2020.

No ano de 2012 foi instituído o **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)**, em atendimento a Lei 12.527/2011, regulamentado pelo Decreto 7.724/2012, com a atribuição de coordenar o atendimento dos pedidos de acesso às informações públicas relacionadas às atividades do Banco da Amazônia. Ficando a Ouvidoria responsável pela gestão do SIC.

No ano de 2023 a Ouvidoria foi designada como unidade responsável pela gestão do **Canal de Denúncias** do Banco da Amazônia, com atribuição de recepcionar, realizar análise preliminar e encaminhamento a unidade apuradora interna competente para providências, em conformidade com a Resolução CMN nº 4.859/2020 e outras regulamentações vigentes.

Onde Estamos?

A Ouvidoria do Banco da Amazônia está localizada no 13º andar, Bloco B do prédio Matriz, na **Avenida Presidente Vargas**, nº 800, bairro Campina, em **Belém-PA**. O acesso é fácil, inclusive para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

Para Quem Reportamos?

A Ouvidoria se reporta diretamente ao **Conselho de Administração (CONSAD)**, o mais alto órgão de deliberação e orientação do Banco, garantindo que nossas atividades sejam alinhadas aos interesses institucionais.

Quem Somos?

Somos uma equipe enxuta e dedicada! Composta por 4 empregados, do quadro efetivo e com certificação em Ouvidoria, sendo:

1 Ouvidor, com mandato de 36 meses (renovável por mais 36, uma única vez).

3 Assessores, prontos para garantir que cada manifestação seja tratada com a devida atenção e cuidado.

Como Atuamos?

Atuamos com **transparência, independência e imparcialidade**. Nossa missão é assegurar que todas as vozes sejam ouvidas e tratadas de forma justa.

A Voz do Cliente que Impulsiona a Mudança

A ouvidoria tem o papel fundamental de atender os clientes/usuários que já recorreram aos canais primários da instituição e permanecem insatisfeitos com a solução apresentada.

Atua como **última instância** de atendimento no tratamento das **reclamações**, registra e trata de **elogios**, **sugestões** e **denúncias** relacionados aos produtos e serviços do Banco, analisa cada manifestação de forma única, íntegra e respeitosa, num prazo de **até 10 dias úteis**, buscando uma solução concisa e sustentável.

Essas manifestações possibilitam a realização análise quantitativa e qualitativa, bem como identificar unidades com maior deficiência e oportunidades de **melhoria**, com foco na **satisfação do cliente**.

Canais de atendimento Ouvidoria



PRESENCIAL

Ouvidoria do Banco da Amazônia

13º andar, Bloco B do prédio Matriz



CARTA

Ouvidoria do Banco da Amazônia

Av. Presidente Vargas, 800, Campina,
66.017-901, Belém-PA



TELEFONE LIGAÇÃO GRATUITA

0800 722 2171

Dias úteis, das 8h às 18h



TELEFONE PCD AUDITIVA OU DE FALA

0800 721 1888

24 horas por dia



e-mail

ouvidoria@basa.com.br



SITE INSTITUCIONAL

www.bancoamazonia.com.br

Atendimento a canais externos

Sistema de Registro de Demandas do Cidadão (RDR/BACEN): sistema através do qual todas as instituições financeiras tomam conhecimento e prestam esclarecimentos sobre as reclamações e denúncias registradas no Banco Central pelo cidadão demandante.

Proconsumidor: plataforma que centraliza os procedimentos referentes ao atendimento prestado aos consumidores nos diversos PROCONs.

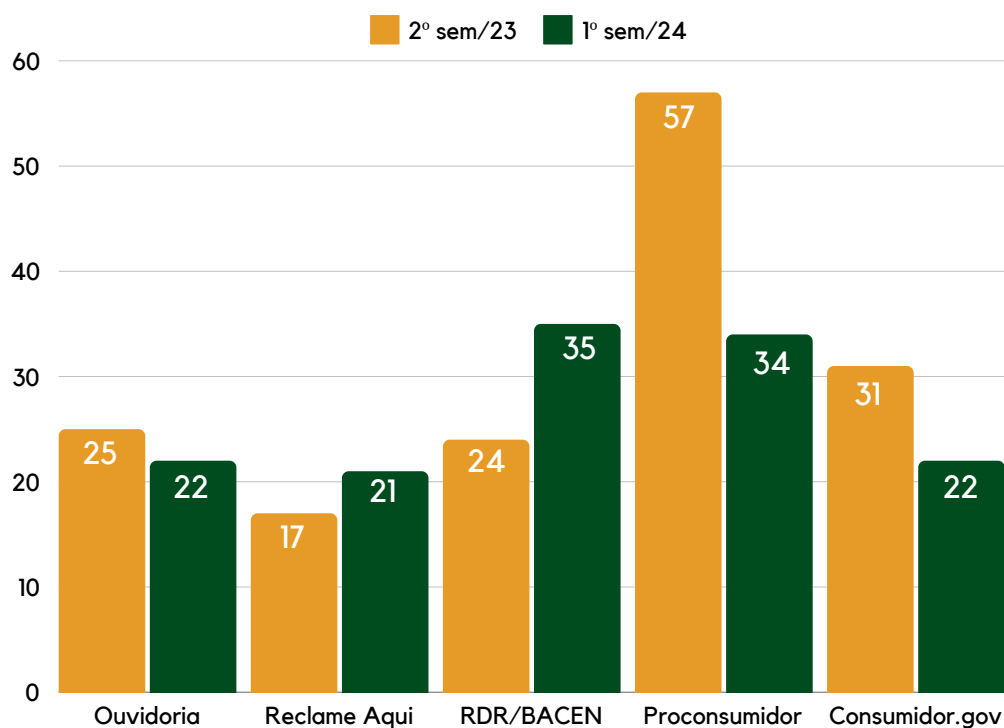
Consumidor.gov: plataforma que possibilita a resolução de conflitos de maneira direta entre consumidores e empresas de forma rápida e desburocratizada.

Reclame Aqui: canal independente de comunicação entre consumidores e empresa.

Ouvidoria em números

Volumetria geral por canal de acesso

No primeiro semestre de 2024, a Ouvidoria recebeu e tratou um total de 134 manifestações de ouvidoria, registradas nos canais internos e externos, apresentando uma redução de 13% em comparação ao semestre anterior.



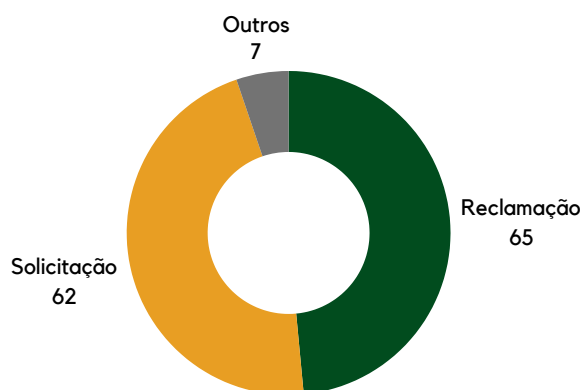
A diminuição foi especialmente expressiva no canal Proconsumidor, que havia apresentado um aumento pontual no 2º sem/23, com 57 registros, devido ao lançamento do Programa Desenrola Brasil em julho de 2023. No 1º sem/24, o volume de manifestações nesse canal reduziu-se para 34 registros.

Volumetria geral por natureza

Reclamações: Representaram 48,5% das manifestações.

Solicitações: Muitas demandas, registradas inicialmente como reclamações (46,3%), eram pedidos de orientação ou sobre operações de crédito, especialmente nos canais externos, e foram reclassificadas internamente para uma resposta mais adequada.

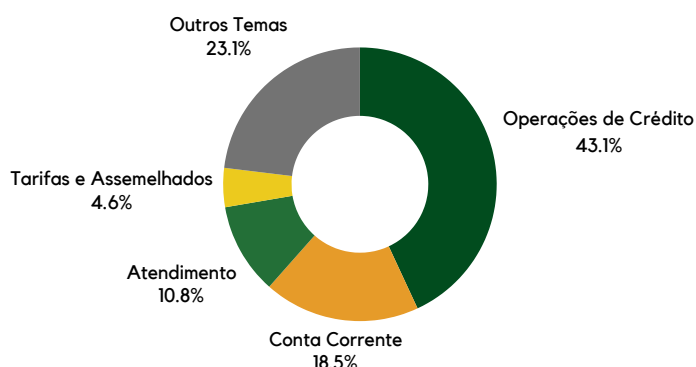
Outros: Apenas 5% das manifestações foram de outros tipos.



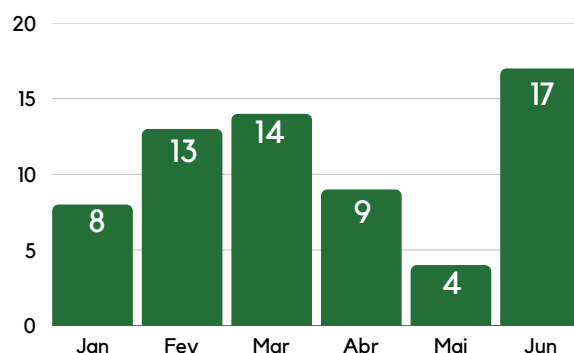
Análise das Reclamações

As reclamações representaram 48,5% das manifestações, totalizando 65 demandas. O principal motivo de insatisfação foi **Operação de Crédito**, especialmente em relação aos parâmetros de renegociação de dívidas e restrições aplicadas. A maior incidência ocorreu em junho. A taxa de procedência foi de 6,5%.

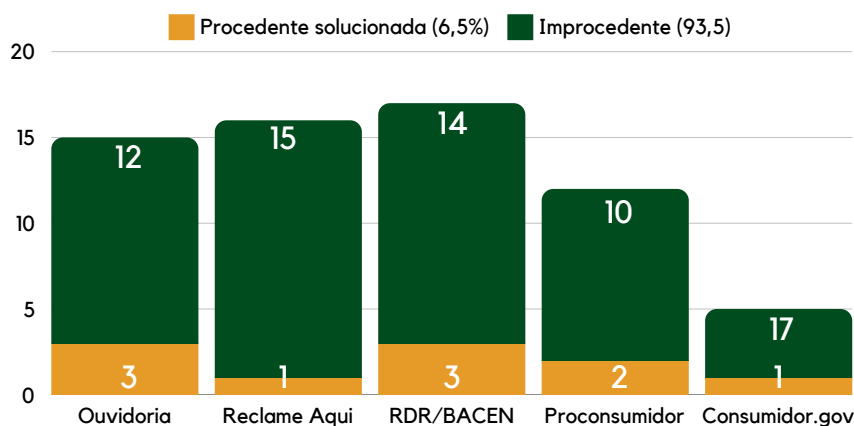
Reclamações por tema



Reclamações por mês



Qualificação das reclamações por canal



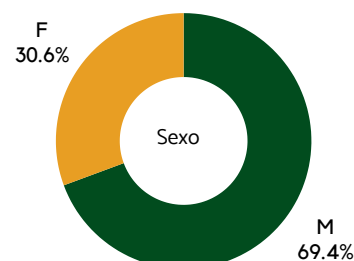
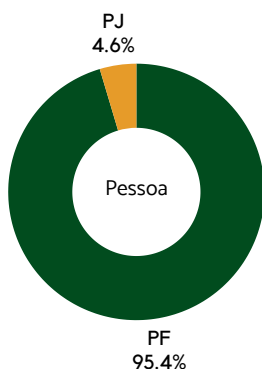
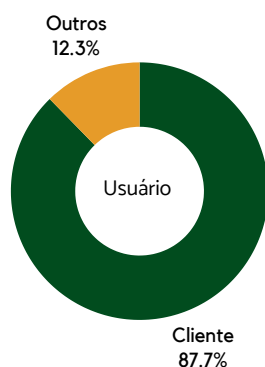
Critério de classificação utilizado pela Ouvidoria:

Procedente solucionada: quando detectado indícios de descumprimento de dispositivo legal ou falha na prestação de serviços ou produto ofertado e providências foram tomadas para resolução do pleito do reclamante dentro do prazo regulamentar.

Procedente não solucionada: quando detectado indícios de descumprimento de dispositivo legal ou falha na prestação de serviços ou produto ofertado e não foram tomadas providências para resolução do pleito do reclamante dentro do prazo regulamentar.

Improcedente: quando não detectado indícios de descumprimento de dispositivo legal ou falha na prestação de serviços ou produto ofertado.

Perfil dos reclamantes



Indicador de Qualidade da Ouvidoria

Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo regulamentar. Não houve prorrogações e o prazo médio de resposta na Ouvidoria foi de 4,3 dias úteis, sendo que 82% foram respondidas em até 5 dias úteis.

E Para aferir a satisfação do cliente ou do usuário com a solução apresentada nas demandas registradas diretamente na ouvidoria é disponibilizado ao demandante formulário via e-mail contendo dois itens, conforme à Resolução CMN nº 4.860/2020, e Instrução Normativa BCB nº 265/2022. Porém não houve avaliação por parte dos demandantes, no período.

Itens do formulário:

Item 1 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a solução apresentada pela ouvidoria para a sua demanda”;

Item 2 - “em uma escala de 1 a 5, sendo 1 o nível de satisfação mais baixo e 5 o nível de satisfação mais alto, avalie a qualidade do atendimento prestado pela ouvidoria”

Ranking Banco Central

Ranking de Reclamações do Banco Central: <https://www.bcb.gov.br/ranking/index.asp?rel=outbound&frame=1>

Trimestralmente o Banco Central divulga os Rankings de Reclamações. Participam do Ranking as instituições financeiras autorizadas a funcionar pelo BACEN e que conforme a classificação específica do BACEN tenham no mínimo 30 reclamações registradas no Sistema de Registro de Demandas do Cidadão reguladas procedentes por trimestre.

O Banco da Amazônia não figurou em nenhum dos ranking, face ao reduzido número de reclamações reguladas procedentes, registradas no RDR/BACEN nos períodos (1º e 2º trimestre de 2024). O prazo médio de resposta neste canal foi de 5,9 dias úteis.

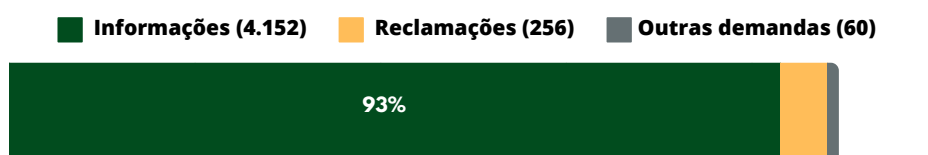
Proconsumidor e Consumidor.gov

As demandas registradas nas plataformas Proconsumidor e Consumidor.gov, foram 100% respondidas, com prazo médio de resposta 5,7 e 5,3 dias corridos, respectivamente e a taxa de resolutividade foi de 67 % no Consumidor.gov, no Proconsumidor não foi possível aferir tal taxa.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) X Ouvidoria

O SAC funciona como canal de relacionamento com cliente, disponível 24 horas por dia através do telefone 08007277228, para prestar informações, dirimir dúvidas, realizar cancelamentos de contratos e serviços contratados por telefone, acolher e tratar reclamações, registrar elogios e sugestões. Atua como penúltima instância para solucionar demandas relacionadas aos produtos e serviços do Banco, buscando sempre a satisfação do cliente/usuário. Nas manifestações de reclamação, quando o cliente não se sentir satisfeito com a resposta recebida do SAC ou na ausência dela, após 7 dias corridos, poderá acionar a ouvidoria como última instância na resolução da demanda.

No 1º sem/24 o SAC realizou 4.943 atendimentos, sendo 4.468 efetivos, distribuídos conforme abaixo.



Do total de reclamações registradas no SAC, apenas 15 migraram para a Ouvidoria no período.

Melhoria contínua

Alinhados com os valores que norteiam a conduta e a missão do Banco da Amazônia, bem como em estrito cumprimento às determinações legais regulamentares, a Ouvidoria reitera o compromisso com o cidadão na busca de soluções efetivas para os problemas relatados por meio das manifestações recebidas.

Além de proposições à outras áreas a Ouvidoria também trabalha pela constante otimização dos processos internos para garantir o melhor atendimento aos clientes/usuários dos produtos e serviços e segue aprimorando para melhor atender e fornecer uma resposta conclusiva, célere e objetiva em respeito aos clientes e usuários.

Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)

O SIC foi criado em conformidade com a Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011), regulamentada pelo Decreto 7.724/2012, para coordenar o atendimento aos pedidos de acesso às informações geradas ou custodiadas pelo Banco da Amazônia. Esses pedidos são registrados na plataforma Fala.BR, sistema WEB gerenciado pela Controladoria Geral da União (CGU).

Houve uma redução de 8% no número de pedidos em relação ao 2º sem/23, quando foram registrados 53 pedidos.

PEDIDOS RECEBIDOS 1º Sem/24

49

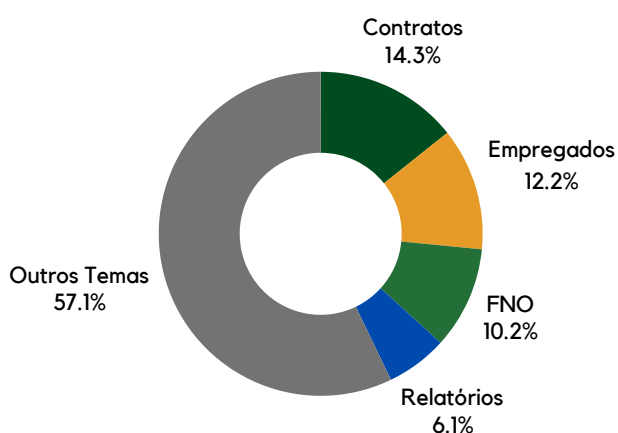
100% RESPONDIDO

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA

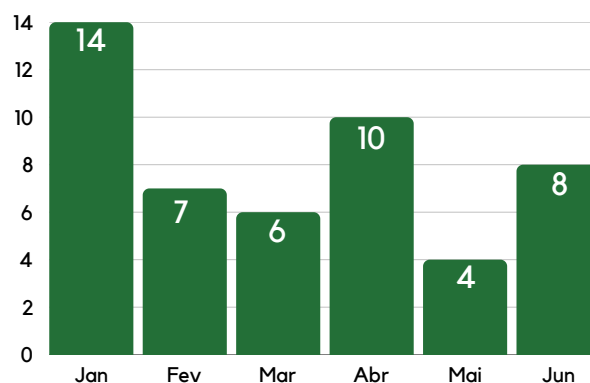
12,91

DIAS CORRIDOS

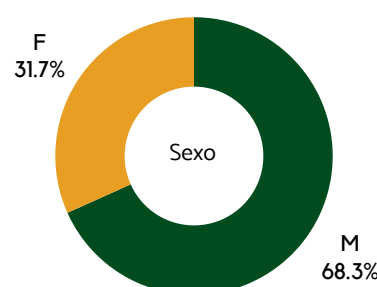
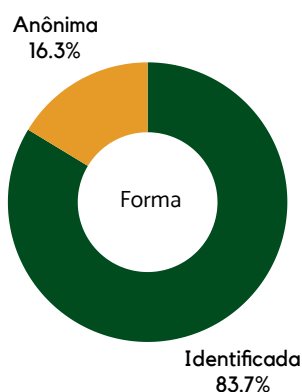
Pedidos por tema



Pedidos por mês



Perfil dos demandantes



Fonte: <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/lai>

Canal de Denúncias

O Banco da Amazônia disponibiliza Canal de Denúncias, para que o público interno e externo possam comunicar à instituição fatos ou suspeitas de práticas ilícitas ou descumprimentos de normas ou políticas, desvios éticos, entre outros. Com garantia de anonimato e reserva de identidade.

No primeiro semestre de 2024, o Canal de Denúncias recebeu um total de **83** demandas.

Das demandas recebidas:

- **5** redirecionadas.
- **37** arquivadas.
- **41** seguiram para investigação nas unidades de apuração internas. Destas o tema mais demandado foi “Falha em Serviço” e maior incidência foi no mês de abril.

Meios de contato



Telefone

0800 744 1000 - 24 horas



e-mail

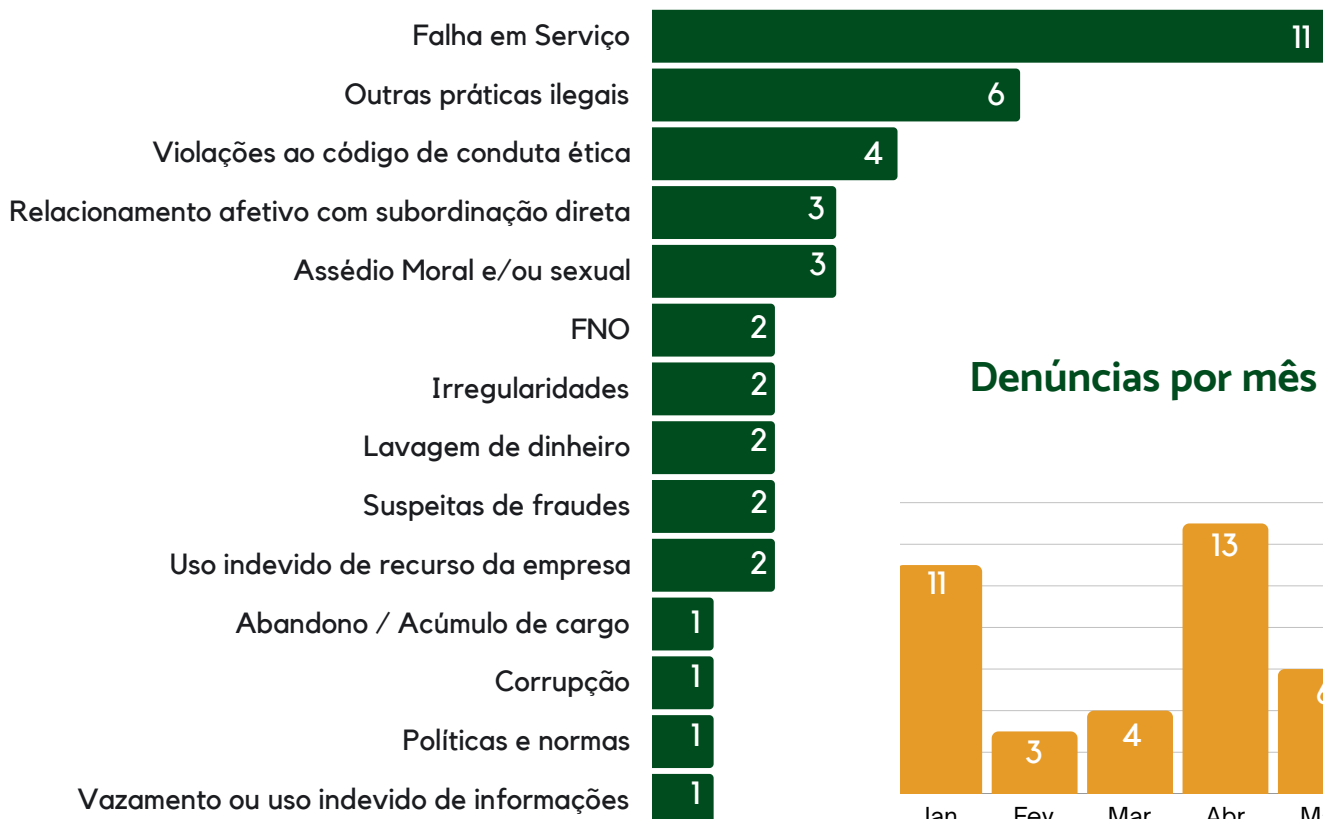
canal.denuncias@basa.com.br



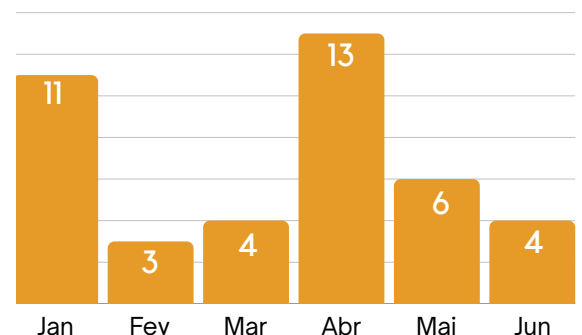
site institucional

www.bancoamazonia.com.br

Denúncias por assunto



Denúncias por mês



Fonte: Sistema Canal de Denúncias Interno

Equipe Ouvidoria

Ouvidora

Valéria de Carvalho Pinheiro

Assessores

Izabela Maria Pereira Santos

Maria de Fátima Costa Freitas

Valberto Costa Maciel



BANCO DA AMAZÔNIA

Contato

Av. Presidente Vargas 800

Telefone (Geral): 4008-3888

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

Telefone: 0800 727 72 28

Telefone: 0800 721 18 88 - Exclusivo
para deficientes auditivos ou de fala

Canal de Denúncias

Telefone: 0800 744 1000

Ouvidoria

Telefone: 0800 722 21 71